

Communiqué de presse

17 novembre 2025

La Commission de régulation de l'énergie tire un bilan encourageant de la mise en œuvre de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a établi 13 mesures visant à renforcer l'information et la protection des consommateurs résidentiels tout au long de la relation contractuelle qu'ils entretiennent avec leur fournisseur d'électricité et de gaz naturel. Le 08 octobre 2024, elle rendait publique la liste des 83 fournisseurs, dont 77 actifs sur le secteur résidentiel, ayant décidé de s'engager à appliquer ces bonnes pratiques, couvrant 99 % des clients résidentiels en France métropolitaine continentale. Elle précisait également les modalités de contrôle de la bonne application et son intention de rendre compte publiquement des résultats de chacun.

Après avoir analysé 1 700 documents, 207 offres et 400 mails entre février et septembre 2025 et procédé à de nombreux contrôles spontanés et sur pièces, la CRE titre un bilan encourageant de la mise en œuvre des mesures 1 à 6 des lignes directrices, qui portent sur la phase de souscription.

Méthodologie

Pour procéder à ce bilan, la CRE s'est appuyée sur les justificatifs de bonne application des mesures transmis par les fournisseurs au 30 juin 2025. Après analyse des éléments envoyés et vérifications complémentaires à partir des canaux de vente accessibles, la CRE a notifié à chaque fournisseur les écarts d'application constatés et un délai d'amélioration de leur bilan. Au terme de cette période d'échanges et d'accompagnement, les services de la CRE ont qualifié les non-conformités subsistantes et consolidé le bilan définitif présenté ce jour, établi à partir de critères objectifs strictement identiques pour l'ensemble des fournisseurs.

La CRE retient quatre catégories de conformité pour l'ensemble des fournisseurs :

- Conformité complète : l'intégralité des mesures est mise en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE ;
- Conformité avancée : les mesures sont majoritairement mises en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE, des écarts mineurs subsistent pour une ou deux mesures, ou une mesure présente un écart substantiel, ou encore fait l'objet de délais supplémentaires d'application ;
- Conformité intermédiaire : les mesures sont partiellement mises en œuvre, au moins deux mesures le sont conformément aux modalités fixées par la CRE et le fournisseur ne relève pas des deux premières catégories ;
- Non-conformité : la plupart des mesures ne sont pas mises en œuvre, pas plus d'une mesure n'est mise en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE, y compris parce que le fournisseur n'a transmis aucun justificatif.

Suivez-nous !

Bilan de la mise en œuvre des mesures

La CRE tire un bilan encourageant de la mise en œuvre par les 77 fournisseurs engagés et actifs sur le segment résidentiel. Parmi les 20 fournisseurs nationaux actifs sur le segment résidentiel, 12 respectent complètement leurs engagements, cinq les respectent presque tous, deux les respectent partiellement et un seul ne les respecte pas du tout.

Statut de conformité des 20 fournisseurs nationaux engagés et actifs sur le segment résidentiel (par ordre alphabétique au sein de chaque catégorie)¹

Fournisseur	Statut
Alterna	Conformité complète
EDF	Conformité complète
ekWateur	Conformité complète
Elmy	Conformité complète
Engie	Conformité complète
Gaz de Bordeaux	Conformité complète
Happ-e by Engie	Conformité complète
Ilek	Conformité complète
La bellenergie	Conformité complète
Ohm Energie	Conformité complète
Plénitude	Conformité complète
Priméo Energies France	Conformité complète
TotalEnergies	Conformité complète
Alpiq	Conformité avancée
Elécocité	Conformité avancée
Mint	Conformité avancée
Octopus Energy	Conformité avancée
Vattenfall	Conformité avancée
MyLightSystems*	Conformité intermédiaire
Urban Solar Energy	Conformité intermédiaire
JPME/Actelios	Non-conformité

Huit fournisseurs nationaux actifs sur le segment résidentiel ont choisi de ne pas souscrire aux lignes directrices : Dyneff, Enercoop, Energies d'Ici, GEG Sources d'Energies, Papernest Energie, Sagitterre (chez Switch), Sobry et Wekiwi.

La CRE note que les six mesures relatives à la souscription sont désormais bien appliquées dans leur ensemble, en particulier par les fournisseurs opérant sur l'ensemble du territoire national. Il subsiste quelques points de vigilance, en particulier à propos de la mesure 3 portant sur la présentation d'une estimation de facture annuelle.

¹ Pour chaque fournisseur engagé, le nombre d'astérisque indique le nombre de mesures bénéficiant d'un délai supplémentaire de mise en œuvre non encore expiré à date de la présente publication.

Les entreprises locales de distribution s'étaient massivement engagées l'an dernier, tout en demandant majoritairement à bénéficier de délais supplémentaires, notamment sur les mesures 3 à 5. La plupart d'entre elles n'ont toujours pas pu s'y conformer. La CRE les invite à intensifier leurs efforts afin de permettre aux consommateurs situés sur leur zone de desserte de bénéficier du niveau d'information et de transparence garanti par l'application des lignes directrices. La CRE tient toutefois à souligner la conformité complète de deux d'entre elles et la conformité avancée de six d'entre elles, démontrant que la mise en œuvre des lignes directrices est possible à cette échelle. Le statut de conformité des 58 fournisseurs régionaux engagés dans les lignes directrices est disponible en annexe.

Modification de la mesure 1 des lignes directrices

Sur la base des retours d'expérience partagés au cours de cette année, des améliorations ont été identifiées afin de renforcer la protection des consommateurs, tout en tenant compte des contraintes propres aux fournisseurs. En conséquence, la CRE a modifié, par une délibération du 6 novembre 2025, la mesure 1 des lignes directrices relative à la typologie des offres. Ainsi, au sein de la catégorie des « offres à prix fixe », la terminologie de la sous-catégorie « offre à prix fixe » devient « offre à prix fixe de la part électricité et/ou gaz », permettant de clarifier que c'est la part énergie de l'offre qui est fixe, tandis que les évolutions réglementaires pourront être amenées à évoluer au cours du contrat.

Des bénéfices concrets pour les consommateurs

La CRE tient à saluer l'ampleur des actions menées par ces fournisseurs dans leur ensemble, qui apportent des bénéfices concrets pour les consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel, au travers de l'adoption et de la bonne application de ces mesures, notamment :

- la présentation systématique au client potentiel, quel que soit le canal de vente, d'une estimation de la facture annuelle assortie des réserves nécessaires reposant sur une estimation de sa consommation, sur des bases claires et qui lui sont communiquées ;
- la mise à disposition d'une fiche, similaire pour tous les fournisseurs, résumant les informations essentielles autour de l'offre ;
- la clarification des conditions d'évolution du prix de l'offre dès avant la souscription, que ce soit via la catégorisation des offres ou via la présentation de la formule de prix sur une période minimale de douze mois.

La CRE rappelle que la bonne information du consommateur est clé pour lui permettre de choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins. Elle est aussi la condition indispensable à la confiance envers l'ensemble des acteurs du secteur. C'est pourquoi encourager les fournisseurs à y concourir figure parmi les priorités stratégiques de la CRE.

Prochaines étapes

La bonne dynamique initiée par la mobilisation de la plupart des fournisseurs engagés doit se poursuivre dans le temps et sur l'ensemble des phases du contrat. La CRE va poursuivre ses contrôles périodiques sur les mesures 1 à 6 et actualisera ce bilan pour tenir compte de toutes les évolutions à venir. De même, les mesures 7 à 13, qui portent sur l'exécution et la fin du contrat, feront l'objet de vérifications et de publications ultérieures par la CRE.

La CRE rappelle enfin qu'elle soutient l'intégration de ces mesures au cadre législatif, dès que possible, pour qu'elles soient à même de s'imposer à l'ensemble des acteurs concernés.

Pour en savoir plus :

[Consulter la délibération du 6 novembre 2025 portant communication du bilan de la mise en œuvre](#)

[Consulter la délibération du 6 novembre 2025 portant modification des lignes directrices](#)

Rappel : les lignes directrices, 13 bonnes pratiques pour les fournisseurs



Vidéo de présentation des lignes directrices : <https://youtu.be/8OFYp7rlkaE>

Les chargés de mission de la CRE présentent leurs travaux sur les lignes directrices : <https://youtu.be/MAMdbgZXqxs>

Pour en savoir plus sur les lignes directrices : [Présentation des mesures mises en place par la CRE | CRE](#)

Suivez-nous !

Contacts presse : presse@cre.fr

La CRE est une autorité administrative indépendante créée le 24 mars 2000 en application de la directive du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 11 décembre 1996. Dans un système européen intégré, la CRE exerce quatre missions principales : réguler les réseaux et infrastructures d'électricité et de gaz, garantir le bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz, opérer les principaux dispositifs de soutien aux énergies renouvelables et éclairer le débat public sur les grands enjeux énergétiques. Elle promeut des valeurs d'ouverture, d'impartialité et de transparence.

Suivez-nous !



www.CRE.fr

| [in](#) LinkedIn

| [X](#) @CRE_energie

| [b](#) @cre.fr

| [Lettre électronique CRE](#)

Statut de conformité des fournisseurs régionaux engagés

Fournisseur	Statut
SICAP Pithiviers	Complète
Sorégies	Complète
Ené'O	Avancée
Energie Services Lavour	Avancée
Régie d'Electricité du Syndicat du Sud-de-La-Réole	Avancée
SICAE du Carmausin	Avancée
SIEL Labergement-Sainte-Marie	Avancée
UM Erstein*	Avancée
Alsen**	Intermédiaire
Caléo**	Intermédiaire
Eléance	Intermédiaire
Electricité de Strasbourg*	Intermédiaire
Energem**	Intermédiaire
Energie et Services de Seyssel	Intermédiaire
Energie Quillan Occitanie	Intermédiaire
Energie Services Lannemezan	Intermédiaire
Energies & Services Sarre-Union**	Intermédiaire
Energis (Saint-Avold)***	Intermédiaire
Enes Hagondange**	Intermédiaire
Gaz de Barr**	Intermédiaire
Gazélec Péronne*	Intermédiaire
Gedia**	Intermédiaire
Hunélec SAEML*	Intermédiaire
Régie de Clouange**	Intermédiaire
Régie d'électricité d'Amnéville**	Intermédiaire
Régie d'électricité de Marange-Silvange**	Intermédiaire
Régie d'électricité de Thônes**	Intermédiaire
Régie La Réole	Intermédiaire
Régie municipale de Creutzwald**	Intermédiaire
Régie municipale de Bitche	Intermédiaire
Régie municipale de Montois-la-Montagne**	Intermédiaire
Régie municipale d'électricité de Laruns	Intermédiaire
Régie municipale d'électricité de Pierrevillers**	Intermédiaire
Régie municipale d'électricité Sainte-Marie-aux-Chênes	Intermédiaire
Régie municipale de Hombourg Haut**	Intermédiaire
Régie municipale de Schoeneck**	Intermédiaire
Régie Services Energie (RSE01 Ambérieux)	Intermédiaire
SEM Omega Rombas**	Intermédiaire
SEOLIS**	Intermédiaire
SICAE Est**	Intermédiaire
SICAE Oise**	Intermédiaire

Suivez-nous !



www.CRE.fr

[LinkedIn](#)

[@CRE_energie](#)

[@cre.fr](#)

[Lettre électronique CRE](#)

SICAE Précy**	Intermédiaire
SICAE Somme Cambrasis**	Intermédiaire
SICAE Vallée du Sausseron**	Intermédiaire
Soréa Maurienne	Intermédiaire
Synelva**	Intermédiaire
UEM**	Intermédiaire
Vialis**	Intermédiaire
Volterres	Intermédiaire
Coopérative d'Electricité de Saint-Martin-de-Londres	Non conforme
Gascogne Energie Services*	Non conforme
Gazéna	Non conforme
Régie Bazas Energies	Non conforme
Régie Gignac	Non conforme
Régie Municipale d'électricité de Miramont-de-Comminges	Non conforme
Régie Prats de Mollo - La Preste	Non conforme
Régie Saint-Léonard-de-Noblat	Non conforme
Régiongaz SAS*	Non conforme
SIVOM Pays Toy	Non conforme

Le nombre d'astérisque suivant le nom d'un fournisseur signale le nombre de mesures bénéficiant de délais supplémentaires d'application encore en cours au moment du contrôle.